

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang telah tumbuh dengan semakin pesat menyebabkan berbagai macam bentuk teknologi yang lebih canggih dan sudah dikembangkan sesuai dengan kebutuhan serta prioritas konsumen agar dapat membantu dalam melakukan kegiatan aktivitas sehari-hari, maka munculah teknologi informasi lebih modern yang disebut dengan internet. Internet telah berhasil digunakan dan dapat dimanfaatkan oleh industri di perbankan dengan sangat baik sehingga mengakibatkan kegiatan aktivitas yang mencakup dalam transaksi-transaksi berupa konvensional hampir seluruhnya dapat dilakukan dengan baik dan diakses lebih efisien dengan menggunakan teknologi yang disebut *internet banking*.

Internet banking merupakan jaringan teknologi modern yang telah mempunyai inovasi lebih efisien agar dapat mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai bentuk transaksi, seperti dapat dipergunakan untuk membayar tagihan listrik, membeli tiket pesawat terbang, melihat saldo transaksi rekening dan lain lain yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan kegiatan aktivitas dalam perbankan.

Kinerja transaksi yang sudah tidak efektif menyebabkan banyak nasabah mengeluh karena tidak sesuai dengan keinginan untuk melakukan transaksi perbankan sehingga membuat nasabah menjadi jenuh dan hanya

menghabiskan waktu. *Internet banking* menjadi salah satu bentuk solusi untuk dapat mengatasi proses pelayanan perbankan pada era saat ini. Salah satu contoh kegiatan yang tidak efektif pada pelayanan perbankan, yaitu adanya transaksi melalui *customer service* yang menyebabkan antrian pada nasabah dalam melakukan berbagai jenis transaksi.

Dunia perbankan terdapat berbagai macam bank, salah satunya adalah BNI yang bertujuan untuk meningkatkan layanan kepada nasabah dan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. BNI hadir dengan fitur-fitur yang semakin lengkap dengan menggunakan layanan *internet banking*, seperti transfer terjadwal dan berulang, mutasi pada transaksi hingga enam bulan terakhir, buka rekening deposito atau tapus, personalia beranda, *m-secure* atau aplikasi token *smartphone*, akses versi *mobile* serta berbagai layanan lainnya yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun (www.bni.co.id), namun pengguna *internet banking* pada BNI cenderung menurun dibanding dengan bank lain karena telah dibuktikan dengan adanya *survey* dari *Top Brand Award* tahun 2015 dan tahun 2016 kategori *internet banking* di Indonesia pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1
BANK PEMENANG *TOP BRAND AWARD* KATEGORI
INTERNET BANKING 2015 DAN 2016
DI INDONESIA

MEREK	2015		2016	
<i>Top Brand Indeks</i> (TBI)	TBI		TBI	
Klik BCA	60.2%	1	54.0%	1
<i>Internet Banking</i> Mandiri	16.9%	2	20.0%	2
<i>Internet Banking</i> BNI	11.5%	3	6.3%	4
<i>Internet Banking</i> BRI	8.5%	4	9.0%	3

Sumber : Data diolah dari topbrand-award.com

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada BNI pada tahun 2015 memperoleh presentase sebanyak 11,5% lebih unggul dengan BRI, tetapi pada tahun 2016 BNI mengalami penurunan yang menempati urutan ke empat dari bank lain dengan persentase 6,3%, sedangkan BRI menempati urutan ke 3 dengan presentase 9,0%. BNI juga tertinggal jauh oleh BCA maupun Bank Mandiri karena pengguna *internet banking* masih rendah dan kurangnya niat untuk mau menggunakan fasilitas yang telah dibuat oleh bank. Berdasarkan tabel pada *top brand award* kategori *internet banking* tahun 2015 dan 2016 masih terdapat masalah pada layanan di aplikasi *internet banking* sehingga perlu adanya analisis lebih lanjut untuk menyelesaikan dapat masalah yang terkait tersebut agar tidak adanya pihak yang dirugikan. Begitu pula dengan nasabah seharusnya tidak melakukan perbuatan atau tindakan yang dapat mempersulit diri sendiri karena layanan pada *internet banking* dibuat untuk konsumen agar merasa lebih mudah dan nyaman tanpa merasa khawatir dengan layanan yang telah diberikan sehingga tidak menghabiskan waktu untuk melakukan kegiatan yang berupa transaksi pada bank. Terdapat kasus yang membuktikan dan menyatakan bahwa adanya pengaruh harapan usaha terhadap penggunaan *internet banking* dengan mediasi niat menggunakan *internet banking*. Kasus yang telah dikutip dalam (<http://www.suara.com>) menjelaskan bahwa adanya dugaan pembobolan dana terhadap nasabah bank melalui *internet banking* dengan cara mendatangi Grapari Telkomsel dengan membawa surat kuasa palsu atas nama korban atau nasabah dengan alasan kartu SIM *card* dari nomor telah hilang, kemudian para tersangka mengakses akun *internet banking* pada korban dan memindahkan saldo

direkening milik korban dengan cara mentransfer ke beberapa rekening bank yang salah satunya adalah BNI. Nasabah atau pihak bank sebaiknya melakukan hal yang dapat mengurangi atau menanggulangi kasus tersebut agar tidak terulang kembali dengan cara mengetahui jenis kartu transaksi yang telah digunakan, perlindungan kartu secara fisik, manajemen pin dan *password* dengan pengelolaan yang baik, tidak mudah percaya kepada orang lain, melakukan pengecekan secara rutin pada setiap transaksi yang telah dilakukan, dan melakukan pemantauan secara rutin pada aplikasi *internet banking*. Kesimpulan dari kasus tersebut adalah pihak bank harus lebih waspada dan berhati-hati apabila terjadi kasus yang sama, yaitu kasus yang dapat merugikan nasabah ataupun bank dengan cara menerapkan sistem yang lebih terkontrol dan selalu mengawasi aplikasi dengan pelayanan selama 24 jam sedangkan untuk nasabah harus lebih memastikan bahwa semua data yang berkaitan dengan bank tidak diketahui oleh orang lain termasuk petugas bank sendiri, pastikan bahwa segala bentuk transaksi yang melalui aplikasi pada *internet banking* dengan aman, dan kontak bank apabila merasa ada unsur penipuan yang terjadi pada transaksi di layanan *internet banking* sehingga dapat mengurangi terjadinya kasus tersebut.

Internet banking memberikan harapan usaha yang lebih efektif karena membuat nasabah mempunyai keyakinan untuk lebih optimal dalam menggunakan dan mempunyai kepercayaan untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan ruang lingkup perbankan khususnya dalam pemenuhan terhadap kebutuhan yang diperlukan oleh nasabah agar dapat mencapai tujuan sesuai dengan harapan. Harapan usaha (*effort expectancy*) menurut Zhou, Lu, dan

Wang (2010) dalam penelitian Martins, Olivera dan Popovic (2013:4) adalah suatu tingkat atau kemudahan yang terkait dengan penggunaan *internet banking*. Variabel harapan usaha berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan *internet banking* karena peneliti memperoleh hasil sesuai dengan harapan peneliti, yaitu dengan sampel sebanyak 249 untuk dapat dianalisis.

Fasilitas yang diberikan oleh adanya *internet banking* merubah keinginan yang berasal dari hati pengguna untuk dapat melakukan tindakan menjadi lebih positif karena mempunyai niat untuk menggunakan yang berkaitan dengan kegiatan transaksi dalam layanan *internet banking*. Niat menggunakan *internet banking* (*intention to use internet banking*) menurut Awuni Emmanuel Kolog (2014) dalam penelitian Sutinen, Ruoho, Suhonen dan Anohah (2015:2) adalah sejauh mana individu berperilaku untuk mau menerima dan mau menggunakan sebuah sistem yang ada. Variabel niat menggunakan *internet banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan *internet banking* karena peneliti memperoleh hasil yang tidak sesuai dengan yang diinginkan.

Internet banking membuat pengguna pada saat ini lebih banyak menggunakan karena dianggap sebagai solusi yang tepat dan sesuai pada permasalahan yang sering terjadi pada era modern saat ini serta lebih efisien sehingga layanan pada *internet banking* lebih sering digunakan oleh pengguna. Penggunaan *internet banking* (*use of internet banking*) menurut Venkatesh, Thong, dan Xu (2012) dalam Gaitan, Peral-Peral, dan Jeronimo (2015:7) adalah sebagai frekuensi penggunaan terhadap teknologi informasi. Berdasarkan

pemaparan yang telah dijelaskan, maka penulis ingin menguji lebih lanjut terkait dengan layanan pada *internet banking* di BNI dengan judul **“PENGARUH HARAPAN USAHA TERHADAP PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* DENGAN MEDIASI NIAT MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* BNI DI SURABAYA”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dibuat rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah pengaruh harapan usaha terhadap niat menggunakan *internet banking* BNI ?
2. Apakah pengaruh niat menggunakan *internet banking* terhadap penggunaan *internet banking* BNI ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan yang dapat di sampaikan pada proposal ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh harapan usaha terhadap niat menggunakan *internet banking* BNI Surabaya
2. Menganalisis pengaruh niat menggunakan *internet banking* terhadap penggunaan *internet banking* BNI Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi BNI

Sebagai dasar, pedoman, dan sarana terhadap informasi yang akan diperoleh dari pengaruh harapan usaha terhadap penggunaan *internet banking* dengan mediasi niat menggunakan *internet banking* di BNI.

2. Bagi Peneliti

Sebagai sarana pembelajaran mengenai teori-teori yang telah diperoleh dan disampaikan selama duduk dibangku kuliah serta dapat menambah wawasan sekaligus pengetahuan bagi penulis mengenai signifikansi pada pengaruh harapan usaha terhadap penggunaan *internet banking* dengan mediasi niat menggunakan *internet banking* pada BNI.

3. Bagi STIE Perbanas

1. Memberikan informasi yang dibutuhkan atau diperlukan untuk mahasiswa dan pegawai di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya tentang pengaruh harapan usaha terhadap penggunaan *internet banking* dengan mediasi niat menggunakan *internet banking* pada BNI.
2. Sebagai bahan pengajaran dalam ilmu pengetahuan mengenai pendidikan terhadap bank sehingga dapat menambah wawasan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan dalam penelitian ini dijadikan sebagai bahan acuan dan pedoman untuk dapat membuat skripsi yang keseluruhannya terbagi menjadi lima bab. Secara sistematika dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini peneliti menjelaskan perihal latar belakang masalah, penjelasan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini tentang gambaran umum subjek penelitian dan analisis data meliputi analisis deskriptif dan analisis statistik serta pembahasan dari analisis data yang digunakan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan peneliti dan saran yang dibuat dari hasil analisis data yang telah dilakukan.